**Naam: Groep:**

|  |  |
| --- | --- |
| **EXCUUSGESPREK** | **Waardering** |
| **Goed** | **Fout** | **Niet gedaan** | **NVT** |
| **Observatiepunten Aanloopfase** |
| 1 | Je neemt zo snel mogelijk de contact op met de ander.  |  |  |  |  |
| **Observatiepunten Planningsfase / Themafase** |
| **t.a.v. degene die excuses maakt:** |  |  |  |  |
| 2 | 0 bied excuses aan voor wat is gebeurd (bv. niet nakomen van een afspraak, iets kapot gemaakt of iemand onheus bejegend) 0 vertel de reden(en), maar praat niet recht wat krom is0 toon begrip voor de consequenties0 maak een afspraak over hoe verder |  |  |  |  |
| **t.a.v. degene aan wie excuses gemaakt worden:** |  |  |  |  |
| 3 | 0 luister naar de ander0 vraag wat de reden / de oorzaak was0 bespreek welke gevolgen het heeft gehad0 accepteer de excuses en komt er dan ook niet op terug0 maak een afspraak over hoe verder |  |  |  |  |
| **Observatiepunten Slotfase** |
| 4 | Je vat de inhoud van het gesprek kort samen. |  |  |  |  |
| 5 | Je controleert of de ander het eens is met jouw samenvatting en stelt deze zonodig bij. |  |  |  |  |
| 6 | Je vat eventuele afspraken kort samen (volgens de 4 W’s-methode), controleert deze bij de ander en legt ze eventueel schriftelijk vast.  |  |  |  |  |
| 7 | Je neemt –met ‘’social talk’’- afscheid van de ander. |  |  |  |  |